
商务礼仪

讲师：黄铮

- 为什么学习本课程：

员工是否懂得和运用现代商务活动中的基本礼仪，不仅反映出员工自身的素质，而且折射出企业的文化水平和经营管理境界。在市场竞争条件下，企业竞争首先是员工素质的竞争。所以，怎样有效提高员工的素质，使其更代表企业形象，使沟通和合作更加顺畅，并为企业创造更多的效益等，是现代企业的当务之急。礼仪，是律己、敬人的表现形式和行为技巧，是个人素养和社会观的外在表现，也是企业形象的具体表现。对于在企业工作的职业人士来说，学习商务礼仪可以有效塑造自己的素质和专业形象，使交往对象产生规范、严谨、专业、有礼、有节的良好印象，从而形成企业独特竞争优势。

孟子曰：“恭敬之心，礼也”，尊敬是礼仪情感的基础。在社会交往中，人与人是平等的，尊敬、关心交往对象，是获得对方尊敬的有效方式。“敬人者人恒敬之，爱人者人恒爱之。”尊敬是相互的，你尊敬了别人，别人当然能理解你的良苦用心，接受你的善意，继而“投之以桃，报之以李”。

- 谁应该学习本课程：

- 高层管理者——熟知各种商务礼仪、签字仪式、会谈等场合的礼仪及要求。
- 人事部门——掌握各个层级礼仪礼貌、仪容仪表要求，在企业内培训，形成规范。
- 销售部——运用商务礼仪，接触和接待客人时使之留下良好的印象。
- 各部门人员——运用礼仪来规范自己的行为，使自己的服务流露出酒店服务水准。

- 通过本课程您将学习到：

- 明确商务礼仪在工作服务中的重要性，知道良好的礼仪是企业的利润保障。

-
- 掌握仪容仪表、着装、姿势仪态的注意要点。
 - 提高商务场合中待人接物、语言艺术的技能。
 - 掌握服务规范的要点。
 - 掌握拜访客人时的礼仪——酒店推销的成功砝码。

- 培训方式：专题演讲、举例说明、案例分析、图片示例

- 课程内容提要：

壹、仪容仪表

1. 仪容仪表要求

1) 发部

2) 面部

3) 肢体

4) 饰物

5) 香水

6) 鞋

7) 袜子

8) 工服

9) 名牌

10) 指甲

2. 仪表的基本要求

1) 面部修饰

2) 眼部化妆

3) 眉形美化

4) 唇形美化

5) 发型修饰

3、表情礼仪

1) 笑容——微妙的交流

2) 面目——综合的表情

4、举止礼仪

1) 正确的站姿

2) 正确的坐姿

3) 正确的走姿

4) 正确的蹲姿

5) 手势运用的原则

6) 手势语的寓意

式、服饰礼仪

1、色彩与搭配

1) 服装色彩与形体美

2) 色彩搭配的基本原则

3) 色彩的寓意

2、饰物佩戴

1) 饰物佩戴毅力须知

2) 服饰品选择与佩戴的原则

3) 饰物的佩戴常识

3、男女装的穿着

1) 男装类别

2) 女装类别

3) 宴会上的穿着

参、 社交礼仪

1、介绍礼仪

1) 介绍的作用

2) 介绍的原则

3) 介绍的方法

4) 自我介绍

5) 介绍他人

2、称呼礼仪

1) 生活中的称呼

2) 社交中的称呼

3) 称呼的禁忌

3、握手的礼仪

1) 握手的含义与方式

2) 普通的握手

3) 特殊的握手

4、拜访的礼仪

-
- 1) 拜访的类型
 - 2) 赴约的礼仪
 - 3) 约定的时间和地点
 - 4) 需要做那些准备工作？
 - 5) 出发前
 - 6) 到了客户办公大楼前
 - 7) 进入室内
 - 8) 见到拜访客户
 - 9) 会谈
 - 10) 告辞

5、接待的礼仪

- 1) 接待的类型
- 2) 接待礼仪中的禁忌
- 3) 接待的原则
- 4) 接待的准备
- 5) 接待中的感情体现
- 6) 接待的规格
- 7) 迎客礼仪
- 8) 送客礼仪
- 9) 接待预约的访客
- 10) 接待临时的访客

6、致意礼仪

- 1) 致意的形式

2) 致意的基本规范

3) 致意的方法

7、名片的礼仪

1) 名片的用途

2) 使用名片的礼仪

3) 名片的制作标准规范

4) 名片的存放与使用

5) 名片放在什么地方？

6) 养成一个基本的习惯

7) 如何递交名片？

8) 如何接拿名片？

9) 名片交换礼节礼仪

10) 外行的表现

8、其他礼仪

1) 点头礼

2) 举手礼

3) 注目礼

4) 脱帽礼

5) 拱手礼

6) 鞠躬礼

7) 拥抱礼

8) 亲吻礼

四、 职场礼仪

- 1、 职业行为礼仪
 - 1) 职场人员举止礼仪
 - 2) 职员应具备的礼仪
 - 3) 与上司工作配合的礼仪
 - 4) 与同事相处的礼仪
 - 5) 办公室礼仪八大禁忌
- 2、 办公室男士礼仪
 - 1) 尊重女性
 - 2) 嘴下留德
 - 3) 动作举止幅度
 - 4) 照顾女性原则

伍、 餐饮礼仪

- 1、 邀约饭局要心细
 - 1) 宴请的动机与理由
 - 2) 宴请对象和范围的确定
 - 3) 发出邀请的方式
 - 4) 邀请方法因人而异
- 2、 回复邀约的礼仪
- 3、 订餐的方式和一般程序

4、宴请时间与地点的选择

5、点菜的技巧

6、宾主落座的位置

7、入座礼仪

8、离席的礼节

9、吃相的重要性

10、餐具与吃相

1)餐巾礼仪

2)筷子礼仪

3)使用调羹的礼仪

10、尽量避免不雅的“吃相”

11、用餐饮酒礼仪

1)上酒的礼节

2)斟酒的礼仪

3)敬酒的礼仪

4)祝酒的技巧

5)饮酒的礼仪

6)劝酒的礼仪

12、餐桌抽烟礼仪

1)抽烟的时间

2)递烟和点火

3)吸烟方法 3

13、席间交谈礼仪

1) 席间话题的营造

2) 备好五味俱全的谈资

3) 找话题的方法

4) 席间交谈的注意事项

14、西餐的餐台和座次安排

1) 西餐的餐台

2) 西餐的席次安排

15、西餐的餐具摆放及使用

1) 西餐餐具的摆放规矩

2) 刀叉的拿法和用法

3) 餐巾的使用

4) 牙签的使用

5) 洗指碗的使用

四、西餐时的礼仪

1) 开胃品

2) 汤类

3) 面包

4) 海鲜

5) 肉餐

6) 米、面类

7) 沙拉类

六、谈判礼仪

1、谈判礼仪的基本情况

- 1) 谈判过程的礼仪规范
- 2) 确定谈判地点的礼仪
- 3) 确定谈判座次的礼仪
- 4) 对谈判者的礼仪要求

2、在谈判中，重礼仪，更要重技巧

- 1) 运用礼仪谈判的技巧
- 2) 如何说服对手
- 3) 如何拒绝对方
- 4) 如何应答对方
- 5) 如何打破僵局
- 6) 有效谈判的 10 条技巧

七、电话礼仪

- 1) 电话接听的礼仪
- 2) 打电话的礼仪
- 3) 重要商务电话的注意事项
- 4) 你埋怨过代接电话的人吗？
- 5) 打电话的讲究

八、绅士礼仪

- 1) 微笑、鼓掌
- 2) 怎样赞美陌生人？
- 3) 与女性交往的礼仪
 - A . 行路
 - B . 乘车
 - C . 社交
 - D . 与女士一起就餐的礼仪

九、入坐、乘车、电梯的礼仪

- 1) 您该坐哪个位置？
- 2) 共同乘车或电梯的礼仪
- 3) 带客共乘电梯
- 4) 四人乘车
- 5) 三人乘车
- 6) 两人乘车

十、会议礼仪

一、洽谈会

- 1) 洽谈会的准备
- 2) 洽谈会上的礼仪规范——座位安排

2、谈吐举止

3、衣着打扮

4、语言使用

5、提问方式

二、发布会

1、发布会的准备

1) 时机的选择

2) 召开时机

2、人员的安排

3、记者的邀请

4、会场的布置

5、材料的准备

6、发布会进行过程中的礼仪

7、发布会的善后事宜

三、展览会

1、展览会的特点

2、展览会的组织

3、展览会的礼仪

四、赞助会

■ (一) 赞助的意义

■ (二) 赞助的类型

■ (三) 赞助会的礼仪

五、联欢会

(一) 联欢会的准备

1、确定主题

2、确定时间、场地

3、节目

4、确定主持人

5、彩排

(二) 观众的礼仪规范

六、其他会务礼仪

(一) 茶话会礼仪

(二) 座谈会礼仪

(三) 会议鲜花禁忌——世界各国鲜花禁忌

十一、签字礼仪

一、签字仪式

1、布置签字场所

2、签字仪式

3、准备合同文本

4、位次排列

5、安排座次——A、并列式 B、相对式 C、主席式

6、基本程序——A、宣布开始 B、签署文件 C、交换文本 D、饮酒庆贺

7、规范服饰、程序

礼仪人员、接待人员着礼仪、工作服区别

1) 签字——交换己方签字后的文本

2) 签字——签字后最终交换合同（必要时可交换签字的笔）

8、国旗的摆放——室内、室外升降

十二、国际礼仪

1、亚洲国家的习俗和礼仪

1) 日本

2) 韩国

3) 新加坡

4) 印度尼西亚

5) 印度

2、欧洲国家的礼仪和习俗

1) 英国

2) 法国

3) 德国

4) 俄罗斯

3、美洲国家的习俗和礼仪

1) 美国

2) 加拿大

4、非洲国家的礼仪和习俗

5、国外的重要节日和礼仪